

学校编码: 10384
学号: 17820111151225

分类号_____ 密级_____
UDC_____

厦 门 大 学

硕 士 学 位 论 文

个人与组织价值观匹配与工作倦怠的关系研究:
酒店员工情绪劳动和组织支持感的关键作用

**Research on the Relationship Between Person-Organization
Fit and Burnout : The key role of hotel staff
Emotional Labor and Organizational Support**

李 静

指导教师姓名: 黄海玉 副教授

专 业 名 称: 旅 游 管 理

论文提交日期: 2014 年 月

论文答辩时间: 2014 年 月

学位授予日期: 2014 年 月

答辩委员会主席: _____

评 阅 人 : _____

2014 年 月

厦门大学学位论文原创性声明

本人呈交的学位论文是本人在导师指导下,独立完成的研究成果。本人在论文写作中参考其他个人或集体已经发表的研究成果,均在文中以适当方式明确标明,并符合法律规范和《厦门大学研究生学术活动规范(试行)》。

另外,该学位论文为()课题(组)的研究成果,获得()课题(组)经费或实验室的资助,在()实验室完成。(请在以上括号内填写课题或课题组负责人或实验室名称,未有此项声明内容的,可以不作特别声明。)

声明人(签名):

年 月 日

厦门大学学位论文著作权使用声明

本人同意厦门大学根据《中华人民共和国学位条例暂行实施办法》等规定保留和使用此学位论文，并向主管部门或其指定机构送交学位论文（包括纸质版和电子版），允许学位论文进入厦门大学图书馆及其数据库被查阅、借阅。本人同意厦门大学将学位论文加入全国博士、硕士学位论文共建单位数据库进行检索，将学位论文的标题和摘要汇编出版，采用影印、缩印或者其它方式合理复制学位论文。

本学位论文属于：

☐ 1. 经厦门大学保密委员会审查核定的保密学位论文，于
年 月 日解密，解密后适用上述授权。

☐ 2. 不保密，适用上述授权。

（请在以上相应括号内打“√”或填上相应内容。保密学位论文应是已经厦门大学保密委员会审定过的学位论文，未经厦门大学保密委员会审定的学位论文均为公开学位论文。此声明栏不填写的，默认为公开学位论文，均适用上述授权。）

声明人（签名）：

年 月 日

摘要

目前在组织行为学与人力资源管理学领域，工作倦怠已经成为研究热点。随着现代社会竞争愈演愈烈，员工工作倦怠感已成为企业中存在的普遍现象。根据研究，工作倦怠已经成为工作场所流行的心理性困扰问题，中国公司中 20% 的员工存在工作倦怠，每 100 人中就有 12 人存在严重的情绪耗竭，9 人玩世不恭。因此，探讨工作倦怠的影响因素，从而提出对工作倦怠的干预措施，缓解工作倦怠状况具有十分重要的意义。

近年来，随着个人与组织匹配理论的提出，工作环境与人的相互适应问题已成为预防工作倦怠的关键问题。而酒店作为劳动密集型产业，酒店员工从事“情绪劳动”，常体验到更为严重的工作倦怠感。因此本文以酒店基层一线员工为调查对象，探讨个人与组织价值观匹配对情绪劳动和工作倦怠的影响效应，并探讨组织支持感的调节作用。根据理论分析和实证研究，本文得出以下结论：（1）个人与组织价值观匹配对情绪劳动策略（深层表演、自然表演）有显著的正向影响；（2）个人与组织价值观匹配对工作倦怠（情绪耗竭、玩世不恭、低职业效能感）有显著的负向影响；（3）情绪劳动（深层表演、自然表演）对工作倦怠有显著的负向影响，表层表演对玩世不恭、低职业效能感有显著的正向影响，且深层表演、自然表演在个人与组织价值观匹配与工作倦怠之间有中介作用；（4）组织支持感对情绪劳动（表层表演）有显著负向影响，对深层表演、自然表演有显著正向影响，并对个人与组织价值观匹配与情绪劳动之间的关系起调节作用。

关键词：工作倦怠 情绪劳动 价值观匹配 组织支持感

Abstract

Burnout from a proposal to now, has become a research focus of the field of organizational behavior and human resource management. With the development of modern society, increasingly fierce competition, job burnout has become a common phenomenon worldwide. After investigation, job burnout has become a popular psychological distress in the workplace, 20% of Chinese company employees have problem of job burnout, China will have 12 people per 100 people have serious emotional exhaustion, 9 people cynicism. Therefore, to explore the factors which affect job burnout, so that we can propose the interventions to alleviate burnout, it has very important significance.

In recent years, as person-organization fit theory proposed, organization environment and person mutual adaptation has become a key issue to prevent burnout. The hotel as a labor-intensive industry, the hotel staff engaged in “emotional labor”, often experience more severe job burnout. Therefore, this paper take hotel employees as study object, person-organization fit as angle to explore job burnout, and research the regulation role of organizational support. According to the theoretical analysis and empirical research, we draw the following the conclusions: (1) person-organization value fit has a significant negative impact on job burnout; (2) person-organization value fit has a significant positive impact on emotional labor (deep performance、natural performance); (3) emotional labor (deep performance、 natural performance) has a significant positive impact on job burnout, surface performance has a significant positive impact on cynicism and low occupational efficacy, and deep performance、natural performance is a intermediate role between person-organization value fit and job burnout; (4) organizational support has a significant negative impact on surface performance,

positive impact on deep performance and natural performance, and is a regulation role between person-organization value fit and emotional labor.

Key Words: Job Burnout Emotional Labor Value Fit Organizational Support

厦门大学博士论文摘要库

目录

1. 绪论	1
1.1 研究背景	1
1.2 研究意义	2
1.2.1 理论意义	2
1.2.2 实践意义	4
1.3 研究目的	4
1.4 研究方法	4
1.5 研究内容框架	5
2. 文献综述	6
2.1 个人与组织价值观匹配	6
2.1.1 个人与组织价值观匹配的概念	6
2.1.2 个人与组织价值观匹配的测量	7
2.1.3 个人与组织价值观匹配的结果变量	10
2.1.4 个人与组织价值观匹配研究小结	12
2.2 情绪劳动	13
2.2.1 情绪劳动的概念及维度	13
2.2.2 情绪劳动的相关变量研究	16
2.2.3 情绪劳动研究小结	18
2.3 组织支持感	18
2.3.1 组织支持感理论的提出	18
2.3.2 组织支持感的测量	19
2.3.3 组织支持感的相关变量研究	20
2.3.4 组织支持感研究小结	22
2.4 工作倦怠	23
2.4.1 工作倦怠的概念模型	23
2.4.2 工作倦怠的测量及诊断	24
2.4.3 工作倦怠的相关变量研究	25
2.4.4 工作倦怠研究小结	26
2.5 文献回顾总结	26

3. 理论分析及研究假设.....	27
3.1 相关概念界定	27
3.1.1 个人与组织价值观匹配	27
3.1.2 情绪劳动	27
3.1.3 组织支持感	28
3.1.4 工作倦怠	28
3.2 个人与组织价值观匹配对情绪劳动和工作倦怠的影响.....	29
3.3 情绪劳动对工作倦怠的影响.....	30
3.4 情绪劳动的中介作用	33
3.5 组织支持感的调节作用	33
4. 研究设计	35
4.1 研究对象	35
4.2 研究工具	36
4.3 数据处理方法	37
5. 数据分析与数据解释.....	38
5.1 问卷的信度分析	38
5.2 描述性统计分析及相关分析	38
5.3 主效应检验	39
5.4 中介效应检验	40
5.5 调节效应检验	42
6. 研究结论与建议.....	45
6.1 研究结论	45
6.2 总结建议	47
6.3 本文的局限性	48
附录	49
参考文献.....	55
致谢	63

Content	
Emotional Labor and Organizational Support	1
Abstract	I
Content	I
Introduction.....	1
1.1 Research Backgrounds.....	1
1.2 Research Implications.....	2
1.2.1 Theoretical Implications	2
1.2.2 Practical Implications	4
1.3 Research Purpose.....	4
1.4 Research Method.....	4
1.5 ResearchFramework.....	5
2. Literature Review.....	6
2.1 Person-Organization Value Fit.....	6
2.1.1 The Concept of Person-Organization Value Fit.....	6
2.1.2 The Measurement of Person-Organization Value Fit.....	7
2.1.3 The effectiveness of Person-Organization Value Fit.....	10
2.1.4 The Summary of Person-Organization Value Fit.....	12
2.2 Emotional Labor.....	13
2.2.1 The Concept and Dimensions of Emotional Labor.....	13
2.2.2 The Related Variable of Emotional Labor.....	16
2.2.3 The Summary of Emotional Labor.....	18
2.3 Organizational Support.....	18
2.3.1 The Propose of Organizational Support	18
2.3.2 The Measurement of Organizational Support	19
2.3.3 The Related Variable of Organizational Support	20
2.3.4 The Summary of Organizational Support	22
2.4 Job Burnout.....	23
2.4.1 The Concept Model of Job Burnout	23
2.4.2 The Measurement and Diagnosis of Job Burnout	24
2.4.3 The Related Variable of Job Burnout	25
2.4.4 The Summary of Job Burnout	26
2.5 The Summary ofLiterature Review.....	26

3. Theory Foundation and Hypotheses Development.....	27
3.1 The Definition of Related Variable.....	27
3.1.1 Person-Organization Value Fit	27
3.1.2 Emotional Labor	27
3.1.3 Organizational Support	28
3.1.4 Job Burnout	28
3.2 The Influence Role of Person-Organization Value Fit to Emotional Labor and Job Burnout.....	29
3.3 The Influence Role of Emotional Labor to Job Burnout	30
3.4 The Mediating Role of Emotional Labor.....	33
3.5 The Regulatory role of Organizational Support	33
4. Research Design.....	35
4.1 Research Objects.....	35
4.2 Research Tools.....	36
4.3 The Data Processing Method.....	37
5. Data Analysis and Interpretation	38
5.1 The Test of Reliability.....	38
5.2 Correlation coefficient matrix.....	38
5.3 The Test of Main Effect.....	39
5.4 The Test of Mediating Effect.....	40
5.5 The Test of Regulatory Effect.....	42
6. Conclusions and Suggestions	45
6.1 Conclusions.....	45
6.2 Suggestions.....	47
6.3 Limitations.....	48
Appendix.....	49
References.....	55
Acknowledgements.....	63

1. 绪论

1.1 研究背景

在充满竞争的现代社会,“过劳”、“过劳死”、“工作倦怠”等与职业相关的社会性疾病已经成为世界范围内的普遍现象。目前我国企业员工已经处于工作倦怠的高峰期,在部分城市尤其是沿海城市,“工作倦怠”问题呈现日益严重的趋势,且逐步向年轻人群蔓延。工作倦怠将会影响个体心理和生理健康以及工作、生活质量,影响企业士气、效率与效益等^[1]。因此,对工作倦怠研究的重点应在于探讨工作倦怠的形成原因和预测变量,以便采取相应的预防和干预措施。但目前对工作倦怠前因变量的研究还不成熟,国内只有少数关于工作压力以及预防措施的研究,但专门针对工作倦怠的研究很少,仅有的研究也主要为理论概述,缺乏相关的实证量化研究。而且,其研究对象主要集中在教师、医生、护士以及警察等群体,而对具有严重的工作压力、人力资源管理等问题的酒店行业,却鲜有学者进行深入的研究。

然而个体单方面的问题并不是工作倦怠产生的全部原因,工作倦怠现象是个体与组织相互作用的结果,导致工作倦怠特征通过个体层面表现出来。因此,个体与工作情景之间的交互作用也是很重要的工作倦怠的前导因素之一。随着工作倦怠研究的不断进展,个人与工作环境之间的相互适应已成为预防工作倦怠的关键问题。因此,基于个人与组织价值观匹配的角度探讨对情绪劳动以及工作倦怠的影响是十分有意义的,它为企业如何提高情绪劳动、减少工作倦怠提供了一个新的视野,也为设计新型的员工和组织关系提供了思路。

在酒店业,具有“客我高接触”的特性,顾客与员工之间具有频繁的、直接的

情绪互动,员工在传统的体力劳动与脑力劳动之外,还需要付出大量的情绪劳动。但长期以来管理者都忽视了对员工情绪劳动的管理、认识不到情绪劳动的严重问题。直到 20 世纪 80 年代以来,组织中情绪劳动问题才逐渐受到重视,并发展成为组织行为学领域的前沿问题。劳动密集性是酒店行业的典型特征之一,这决定了酒店行业需要更多的一线员工为顾客提供服务。然而事实表明,大多数酒店管理人员忽略了对基层员工的重视和培养,导致了基层员工素质低下、流失率高的现象^[2]。本文在对相关文献进行整理的基础上,结合酒店的实际管理情况,对酒店基层一线员工的情绪劳动和工作倦怠之间的关系进行探讨和研究,以期完善已有研究成果,并有效指导酒店管理实践,提高酒店企业的核心竞争力。

而组织支持理论的提出为我们的研究提供了一个新的视角,即开始关注组织对员工的承诺,而不是只单方面的强调员工对组织的承诺。组织支持理论的提出强调组织对于员工的关心和重视,将导致员工的积极工作态度和行为,并为组织做出贡献。所以,本文个人与组织价值观匹配,情绪劳动,组织支持感和工作倦怠四个变量之间相互联系的全面观点将提供酒店实践者和研究者对情绪劳动过程以及组织支持感如何影响酒店员工的工作态度及行为,以及酒店企业应做出怎样的努力来减少工作倦怠提供了的新见解,以期对业界和学术界有所贡献。

1.2 研究意义

1.2.1 理论意义

自上世纪 80 年代开始,情绪劳动的研究逐渐受到组织行为学领域的关注,近 30 年来人力资源管理和组织行为学的学者们不断探索情绪劳动问题。对组织理论的发展而言,情绪劳动的提出不仅影响了员工个人的内在情绪,还进一步影响了组织绩效,尤其在服务业这种需要频繁使用情绪劳动的行业当中,这种影响尤为

Degree papers are in the "[Xiamen University Electronic Theses and Dissertations Database](#)". Full texts are available in the following ways:

1. If your library is a CALIS member libraries, please log on <http://etd.calis.edu.cn/> and submit requests online, or consult the interlibrary loan department in your library.
2. For users of non-CALIS member libraries, please mail to etd@xmu.edu.cn for delivery details.

厦门大学博硕士论文摘要库